

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

BRUNA AZEVEDO BISPO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO  
**HIPNOSE PIERCING**

CAÇAPAVA

2024

## Estudo de Caso: Implementação de Atendimento Digital e Expansão dos Canais de Vendas na Hipnose Piercing

### 1. Introdução

Descrição do fenômeno estudado:

Este estudo de caso analisa a implementação de atendimento digital e a expansão dos canais de vendas na Hipnose Piercing, uma empresa especializada em joias e piercings de alta qualidade. Tradicionalmente, a Hipnose Piercing realizava vendas presenciais e via WhatsApp, mas a empresa decidiu dar um passo importante na sua digitalização, criando um site de e-commerce e ampliando sua presença nas redes sociais. O foco deste estudo é avaliar como a digitalização e a expansão de canais de vendas impactaram na lucratividade da empresa, na captação de novos clientes e na melhoria da experiência do consumidor.

### Objetivos da pesquisa

O principal objetivo deste estudo é investigar os efeitos da implementação de um site de e-commerce e a expansão digital das vendas sobre a lucratividade, a base de clientes e a experiência de compra. O estudo também busca entender como o uso das redes sociais contribuiu para a divulgação e atração de novos consumidores para a Hipnose Piercing.

### Contexto onde a pesquisa foi aplicada

A Hipnose Piercing iniciou sua operação em 2016 com foco no atendimento presencial e no WhatsApp. Em 2023, com o crescimento da demanda e a necessidade de expandir para outros mercados, a empresa criou o site de e-commerce <https://hipnosepiercing.com>, além de aumentar sua presença nas redes sociais. A pesquisa foi realizada durante o período de 6 meses após a implementação dessas mudanças, permitindo uma análise rápida e eficaz dos resultados iniciais.

### 2. Trabalhos Relacionados

Vários estudos e pesquisas sobre a digitalização no comércio varejista são pertinentes para este estudo de caso. Entre eles:

**Transformação Digital e Vendas Online:** Estudos demonstram que a criação de canais de vendas online é um passo fundamental para a sobrevivência e o crescimento das

pequenas e médias empresas. O comércio de joias e acessórios, como no caso da Hipnose Piercing, se beneficia da digitalização ao atingir um público mais amplo, além de melhorar a experiência do cliente por meio de plataformas de fácil navegação e atendimento ágil.

**Marketing Digital e Redes Sociais:** A interação direta com os clientes por meio de redes sociais como Instagram e Facebook tem se mostrado crucial para o aumento da visibilidade de marcas, especialmente de nichos específicos como o mercado de piercings e joias. A criação de conteúdo visual, como fotos de produtos e depoimentos de clientes, fortalece a imagem da marca e atrai novos consumidores.

Esses estudos corroboram os resultados observados na Hipnose Piercing, mostrando que a digitalização e o marketing digital têm impacto direto no aumento de vendas e na melhoria do relacionamento com os clientes.

### **3. Design do Estudo de Caso**

#### **Seleção dos participantes e casos estudados**

A pesquisa envolveu clientes locais que continuaram comprando na loja física e novos clientes que realizaram compras através do site, especialmente aqueles de fora da região de São Paulo. O estudo focou em entender como esses clientes interagem com os novos canais de vendas.

#### **Procedimento de coleta de dados:**

A coleta de dados foi realizada por meio de:

- Análises de vendas online no site <https://hipnosepiercing.com/>).
- Entrevistas com funcionários da empresa para entender as mudanças no atendimento e nos processos operacionais.
- Feedbacks dos clientes via redes sociais, e-mail e formulário de satisfação no site.

#### **Procedimentos de análise de dados:**

Foram realizadas análises quantitativas, como o crescimento nas vendas e o aumento no número de visitantes no site, além de análises qualitativas, com entrevistas e feedbacks dos clientes.

### Procedimento de validação:

A validação foi realizada comparando o desempenho da empresa durante o período de 6 meses após a implementação digital com o período anterior. Além disso, os dados de satisfação dos clientes foram validados com os comentários e avaliações recebidas nas plataformas digitais.

## 4. Resultados

### Descrição dos participantes e dos casos estudados:

O estudo incluiu tantos clientes que continuaram comprando no formato tradicional (presencial) quanto novos clientes que começaram a adquirir produtos através do e-commerce. Durante o período de 6 meses após a implementação, a Hipnose Piercing viu um aumento de 30% no número de clientes fora da região de São Paulo, principalmente devido ao site de e-commerce.

### Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso:

1. Criação e Lançamento do Site: O site de e-commerce foi lançado com um design atrativo e funcional, permitindo aos clientes visualizar e comprar produtos de forma simples e segura. O site também foi otimizado para dispositivos móveis.
2. Estratégias de Marketing Digital e Crescimento nas Redes Sociais: A empresa intensificou sua presença nas redes sociais, criando conteúdo visual focado em piercings e joias exclusivas. Anúncios pagos e promoções direcionadas foram realizados para aumentar a visibilidade da marca.
3. Integração de Atendimento Digital: O atendimento ao cliente foi modernizado, com integração do WhatsApp ao site, além da criação de um chat online para dúvidas rápidas, o que facilitou a comunicação e tornou o processo de compra mais ágil.

### Análise e interpretação dos aspectos observados:

Após 6 meses da implementação, observou-se:

- Um aumento de **40% nas vendas** via e-commerce em comparação com o período anterior.

- 25% de aumento nas interações nas redes sociais (curtidas, comentários e compartilhamentos).
- Novos clientes de outras cidades e estados, com destaque para os estados do Rio de Janeiro e Minas Gerais.
- Melhoria na satisfação dos clientes, que elogiaram a praticidade e a rapidez no processo de compra.

**Avaliação da validade dos resultados:**

A validação dos resultados foi realizada por meio de comparação com dados anteriores ao lançamento do e-commerce e a análise dos feedbacks dos clientes. A consistência dos dados de vendas e o aumento na interação nas redes sociais comprovam a eficácia das estratégias implementadas.

**5. Conclusão e Trabalhos Futuros****Breve descrição do trabalho:**

Este estudo analisou o impacto da implementação de um site de e-commerce e a expansão do atendimento digital nas operações da Hipnose Piercing. A empresa conseguiu expandir sua base de clientes, aumentar as vendas e melhorar a experiência de compra dos consumidores.

**Resumo das conclusões:**

A digitalização e a ampliação da presença nas redes sociais trouxeram benefícios tangíveis para a Hipnose Piercing, com aumento significativo nas vendas e na captação de novos clientes. A facilidade de compra online e o atendimento ágil via WhatsApp e chat online contribuíram para a fidelização de clientes.

**Relação com as evidências existentes:**

Os resultados obtidos confirmam estudos que demonstram como a transformação digital é essencial para o crescimento das empresas no mercado atual, especialmente em segmentos como o de joias e acessórios, onde a personalização e a exclusividade são altamente valorizadas.

### **Impactos e implicações dos resultados:**

A expansão digital posicionou a Hipnose Piercing para competir em um mercado mais amplo, aumentando sua visibilidade e proporcionando aos clientes uma experiência de compra mais moderna e eficiente.

### **Limitações do estudo:**

O estudo realizado sobre a implementação do atendimento digital e a expansão dos canais de vendas da Hipnose Piercing apresenta algumas limitações que devem ser levadas em consideração ao interpretar os resultados obtidos durante o período de 6 meses. Essas limitações se referem principalmente ao tempo de análise, à abrangência dos dados e ao contexto do estudo.

O estudo foi conduzido em um período de 6 meses, o que limita a avaliação dos impactos da transformação digital a curto prazo. Embora o estudo tenha revelado um aumento nas vendas e engajamento nas redes sociais, esses resultados podem refletir um crescimento inicial, impulsionado pela novidade da implementação digital, e não necessariamente um padrão sustentável no longo prazo. Para uma avaliação mais aprofundada da eficácia da estratégia digital, seria necessário um acompanhamento por um período mais extenso, como 12 meses, para verificar se os resultados são consistentes ao longo do tempo.

### **Trabalhos futuros:**

Futuras pesquisas podem focar no comportamento de clientes de diferentes faixas etárias, nas tendências de compra e em como otimizar a experiência de compra online, além de analisar a sustentabilidade do modelo de e-commerce a longo prazo.

Este estudo de caso examina a transformação digital da **Hipnose Piercing**, uma empresa especializada em piercings e joias, com foco na implementação de um site de e-commerce e na ampliação da presença digital nas redes sociais. Tradicionalmente, a empresa realizava vendas presenciais e por WhatsApp, mas, diante da crescente demanda e da necessidade de alcançar novos mercados, decidiu expandir suas operações para canais digitais. A pesquisa foi realizada durante um período de 6 meses, após a implementação dessas mudanças, com o objetivo de avaliar o impacto na lucratividade, na base de clientes e na experiência do consumidor.

### **Objetivos do Estudo**

O principal objetivo foi investigar como a digitalização, com o lançamento do e-commerce e a intensificação da presença nas redes sociais, afetou a lucratividade da empresa e contribuiu para a expansão da base de clientes. A pesquisa também buscou entender como essas mudanças impactaram a experiência do consumidor, com ênfase nas facilidades proporcionadas pelo atendimento digital (via WhatsApp e chat online integrado ao site).

## 6. Agradecimentos

Gostaríamos de expressar nossos sinceros agradecimentos à Hipnose Piercing, especialmente ao fundador Gabriel De Carvalho e toda a equipe da empresa, por sua colaboração e confiança durante o processo de digitalização. Agradecemos também aos funcionários, que se adaptaram rapidamente ao novo modelo de vendas e atendimento, garantindo uma transição suave e eficaz para o mundo digital. Finalmente, agradecemos aos nossos clientes, que, por meio de seus valiosos feedbacks, ajudaram a aprimorar a experiência de compra online.

## 7. Referências

- <https://fastercapital.com/pt/contente/Crescimento-de-piercings-nas-orelhas--Insights-sobre-piercings--pesquisa-de-mercado-para-empreendedores-de-joias.html>
- [https://loja.noxjoias.com.br/o-comercio-de-joias-aumenta-20-os-brasileiros-viam-menos-e-gastam-mais-com-o-embelezamento-pesso?  
rsltid=AfmBOopjAbSFX4UUA6j8DaBQeC1smhcnuTGUGb08vGD5rcUBDaQ51YyO](https://loja.noxjoias.com.br/o-comercio-de-joias-aumenta-20-os-brasileiros-viam-menos-e-gastam-mais-com-o-embelezamento-pesso?rsltid=AfmBOopjAbSFX4UUA6j8DaBQeC1smhcnuTGUGb08vGD5rcUBDaQ51YyO)
- <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/5-motivos-para-investir-em-vendas-on-line,d212062eef3c4810VgnVCM100000d701210aRCRD>
- <https://www.hostgator.com.br/blog/vantagens-e-desvantagens-de-se-comprar-pela-internet/>

## 8. Apêndices

### Exemplos de Posts de Redes Sociais da Hipnose Piercing

Os posts de redes sociais desempenham um papel fundamental na estratégia de marketing digital da **Hipnose Piercing**, contribuindo para aumentar a visibilidade da marca, engajar o público-alvo e impulsionar as vendas. A seguir, são apresentados exemplos de posts que a empresa tem utilizado nas suas plataformas, como **Instagram**, e **site**, para promover seus produtos e fidelizar seus clientes.

Search icon

User icon
Cart icon (0)

[Inicio](#)
[Produtos](#)
[Contato](#)
[Jóias Folheadas](#)
[Titânia](#)
[Aço Cirúrgico](#)

Explore um mundo de beleza e personalidade através da arte dos piercings. Aqui na Hipnose Piercing, nossa missão é transformar sua jornada de autoexpressão em uma experiência única e marcante. Descubra uma variedade de piercings cuidadosamente selecionados e jóias exclusivas que refletem quem você é. Estamos aqui para ajudar você a encontrar o seu estilo e contar a sua história através de cada peça. Prepare-se para uma jornada emocionante!

*Seja bem-vindo a Hipnose Piercing!*

### Categorias



Piercing Para Nariz



Piercing Para Conch



Piercing Para Daith



Piercing Para Helix



Piercing Para Septo

←
→



Envios com desconto para todo Brasil

Com o compromisso de servir clientes em todo o Brasil, oferecemos envio rápido e seguro para que você receba seus piercings com conforto e confiança, onde quer que esteja.



Compras em atacado

A partir de agora, compras a partir de R\$500,00 são consideradas atacado em nosso site. Aproveite para adquirir seus produtos favoritos em maior quantidade e com condições especiais. Descubra como é fácil economizar e garantir qualidade em cada compra conosco!



Garantia de 30 Dias: Sua Satisfação Garantida!

Prezado cliente, Estamos comprometidos com a sua satisfação completa. Por isso, oferecemos uma garantia de 30 dias em todos os nossos produtos. Isso significa que você pode adquirir seus produtos com tranquilidade, sabendo que se por algum motivo não ficar completamente satisfeita, poderá devolvê-los ou trocá-los dentro de 30 dias após a compra.

🕒 Histórico
🔥 Mais populares



hipnosepiercing

[Seguir](#)
[Enviar mensagem](#)

52 publicações
1.236 seguidores
135 seguindo

**HIPNOSE PIERCING**  
LOJA ESPECIALIZADA EM PIERCINGS

- Materiais biocompatíveis
- 📍 Titânia
- 📍 Aço
- 📍 mais

[hipnosepiercing.com](http://hipnosepiercing.com)



Envios



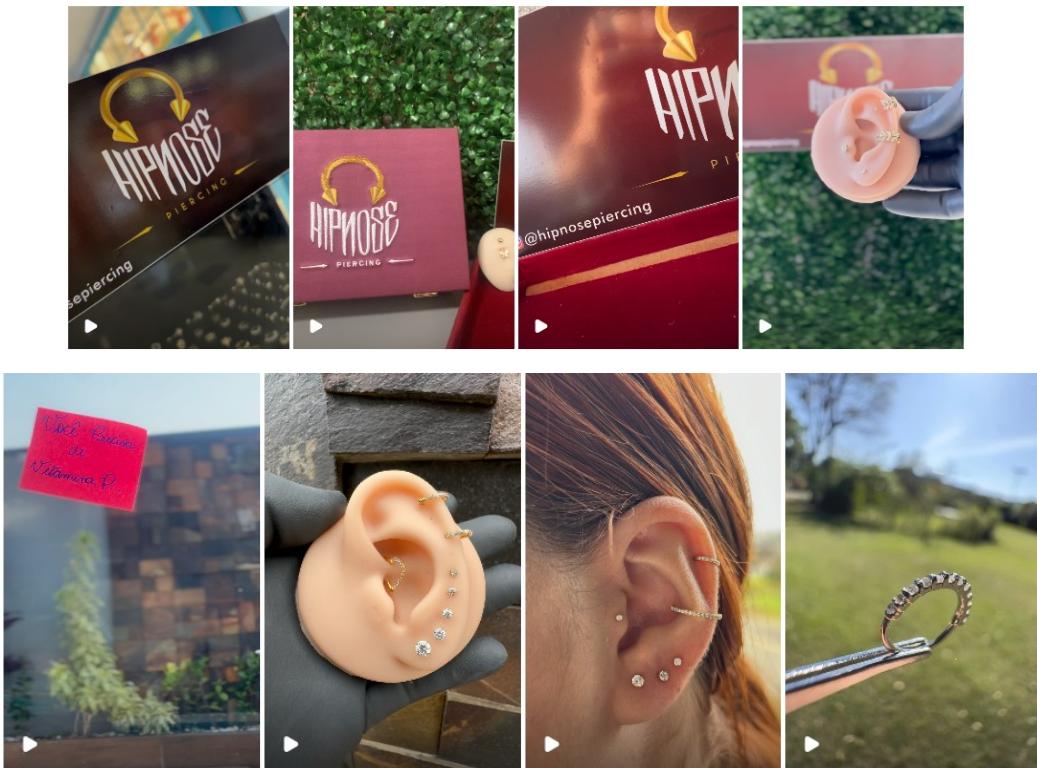
Mencões story



Projetos



Cuidados



## Análise SWOT do Site e dos Resultados Obtidos

### Forças (Strengths):

Aumento na base de clientes devido à expansão geográfica.

Atendimento mais ágil e personalizado via chat online e WhatsApp integrado

Facilidade de navegação no e-commerce, com uma plataforma intuitiva.

### Fraquezas (Weaknesses):

Dependência de tecnologia, que pode gerar problemas em caso de falhas.

Desafios logísticos para entregas rápidas em outras cidades e estados.

### Oportunidades (Opportunities):

Expansão para novos mercados internacionais.

Parcerias com influenciadores e ampliação para novas plataformas digitais.

**Ameaças (Threats):**

Concorrência crescente no mercado de joias e piercings.

Flutuações econômicas que podem impactar o poder de compra dos consumidores.

A implementação do atendimento digital e a expansão do e-commerce geraram resultados positivos para a Hipnose Piercing, tornando a empresa mais competitiva e proporcionando uma experiência de compra mais eficiente para os clientes.